



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del  
4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa  
“Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Eutropia Fernández Huaripoma**

**ASESOR:**

**Dr. Hugo Agüero Alva**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2017**

## **Página del jurado**

---

Dr. Edwin Martínez López  
Presidente

---

Mgtr. Juan Manzaneda Gutiérrez  
Secretario

---

Dr. Hugo Agüero Alva  
Vocal

**Dedicatoria**

Con mucho cariño y admiración a mis seres queridos por su invalorable apoyo moral y espiritual, fuente inagotable para avanzar con firmeza en mi camino profesional.

**Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo que compartieron su saber y experiencias en las aulas

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Eutropia Fernández Huaripoma, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 28963758, con la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de estudiantes de 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima -2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2015

---

Eutropia Fernández Huaripoma

DNI: 28963758

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada Percepción de la calidad de servicio de las estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima 2015” con el objetivo de determinar de qué manera la calidad de servicio que brinda la mencionada Institución Educativa es percibida por las estudiantes de los últimos grados de educación secundaria.

La investigación consta de siete capítulos como son: Capítulo I Introducción, se presentan los antecedentes, teorías, definiciones, justificación, problema y se formulan los problemas de investigación y los objetivos; en el Capítulo II Marco Metodológico, se describe el tipo y diseño de la investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y su procesamiento; en el Capítulo III, se presentan los resultados de la aplicación de la estadística descriptiva; en el Capítulo IV, se realiza la discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes de la investigación; en el Capítulo V, se formulan las conclusiones; en el capítulo VI, se formulan las recomendaciones y finalmente en el Capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas.

## Contenidos

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenidos	vii
Contenidos de tablas	x
Contenidos de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.2.1. La percepción de la calidad de servicio	22
1.2.2. Calidad de servicio	23
1.2.3. El método SERVQUAL	25
1.2.4. El modelo SERVQUAL	25
1.2.5. Dimensiones del modelo SERVQUAL	26
1.2.6. La relación entre la calidad y satisfacción	30
1.2.7. Calidad del servicio educativo	31
1.3. Justificación	32
1.3.1. Justificación teórica	32
1.3.2. Justificación práctica	32

1.3.3. Justificación metodológica	33
1.4. Problema	33
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Objetivos	37
1.5.1. Objetivo general	37
1.5.2. Objetivo específicos	37
II. Marco Metodológico	39
2.1. Variables	40
2.1.1. Variable Calidad de servicio	40
2.2. Operacionalización de variable	40
2.3. Metodología	40
2.3.1. Tipo de estudio	40
2.3.2. Diseño	42
2.4. Población, muestra y muestreo	42
2.4.1. Población	42
2.4.2. Muestra	43
2.4.3. Muestreo	44
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.5.1. Técnica de recolección de datos	45
2.5.2. Instrumento	45
2.5.3. Validez y confiabilidad	46
2.5.4. La confiabilidad o fiabilidad	47
2.6. Métodos de análisis de datos	48
III. Resultados	49
3.1. Resultados estadísticos descriptivos	50



3.1.1. Resultados descriptivos de la variable percepción de la calidad de servicio	50
3.1.2. Resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad	51
3.1.3. Resultados descriptivos de la dimensión Capacidad de Respuesta	52
3.1.4. Resultados descriptivos de la dimensión Seguridad	53
3.1.5. Resultados descriptivos de la dimensión Empatía	54
3.1.6. Resultados descriptivos de la dimensión Aspectos Tangibles	55
IV. Discusión	57
4.1. Discusión	58
V. Conclusiones	61
5.1. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias	66
VIII. Anexos	70

## Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Calidad de servicio	40
Tabla 2 Distribución de estudiantes por año de estudio	43
Tabla 3 Distribución de estudiantes por años de estudio según Coeficiente $F_T$	44
Tabla 4 Cuadro de juicio de expertos	47
Tabla 5 Niveles de fiabilidad	47
Tabla 6 Cálculo de Alfa de Cronbach	48
Tabla 7 Percepción de la calidad del servicio	50
Tabla 8 Percepción de la fiabilidad	51
Tabla 9 Percepción de la Capacidad de Respuesta	52
Tabla 10 Percepción de la seguridad	53
Tabla 11 Percepción de la Empatía	54
Tabla 12 Percepción de los aspectos tangibles	55

## **Lista de figuras**

Figura 1: Percepción de la calidad del servicio	50
Figura 2: Percepción de la fiabilidad	51
Figura 3: Percepción de la Capacidad de Respuesta	52
Figura 4: Percepción de la Seguridad	53
Figura 5: Percepción de la Empatía	54
Figura 6: Percepción de los aspectos tangibles	55

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de percepción de la calidad de servicio de las estudiantes de 4to y 5to año de educación secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima, 2015.

El tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo; el diseño fue no experimental transeccional. La población fue de 286 alumnas, la muestra resultó 165 y se empleó el muestreo probabilístico para la selección de las unidades de análisis, mediante la técnica de la tómbola.

La técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario con escala de actitudes Likert con 22 preguntas. Previamente, el instrumento fue validado por juicio de tres expertos y la fiabilidad fue determinado mediante el estadístico Alfa de Cronbach que dio como resultado de 0,699, lo que indicaba que el instrumento tenía moderada fiabilidad.

La conclusión general a la que se arribó es que la mayor parte de estudiantes de 4to y 5to año del IE percibe la calidad del servicio como regular.

Palabras claves: Calidad del servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad o garantía, empatía.

## **Abstract**

This research aims to determine the levels of perception of the quality of service of the 4th and 5th year of secondary education in the School "Esther Caceres Salgado" Rímac, Lima, 2015.

The research was basic descriptive level and quantitative approach; the experimental design was not transactional. The population was 286 students, the sample was 165 and the sampling probabilístico for selecting units of analysis was used, using the technique of the raffle.

The data collection technique was a survey and the instrument was a questionnaire with Likert attitude scale with 22 questions. Previously, the instrument was validated by three expert judgment and reliability was determined by Cronbach's alpha statistic that resulted in 0.699, indicating that the instrument had moderate reliability.

The general conclusion was reached is that the majority of students in 4th and 5th year of IE perceived quality as a regular service.

Keywords: Quality of service, tangibles, reliability, responsiveness, assurance or guarantee, empathy.

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Espejo (2012) en su investigación tuvo como propósito la elaboración de un diagnóstico sobre la realidad educativa, a través, de un análisis situacional que refleje la situación real de la comunidad educativa, para detectar problemas y expectativas que manifiesten los diferentes actores sociales, priorizando problemas referidos con el aprendizaje de los estudiantes, organización curricular, administrativa y a la participación popular. Esta investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo simple, utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y entrevista y una metodología inductiva – deductiva. La muestra estuvo conformada por 26 docentes y 500 estudiantes de la unidad educativa Brasilia. Los resultados a los cuales llegó le permitieron afirmar que la unidad educativa de Brasilia pretende innovar la educación, pero no lo puede hacer por falta de preparación de sus docentes, la parte administrativa carece de conocimientos de desarrollo humano, el nepotismo y tiranía produce rebeldía en los docentes, incumplimiento de funciones y hostigamiento al personal docente.

Ruiz (2009) en su tesis titulada “Evaluación de la calidad educativa en el nivel secundario desde la perspectiva de docentes y alumnos”, en la Universidad Pedagógica Nacional – México. Escuela de posgrado de educación. En dicho estudio el autor hace de manifiesto que existe una percepción muy positiva baja de los alumnos hacia la práctica docente de sus maestros titulares al considerar que éstos se encuentran capacitados para realizar y mantienen una comunicación más estrecha a través de entrevistas, preceptoras y asesorías. Sin embargo de manera general se percibe que los alumnos consideran que las técnicas de enseñanza deben incluir actividades que favorezcan la participación activa de los estudiantes y que las estrategias de evaluación deben ser más diversificadas evitando dar mayor peso y valoración a los exámenes y a las actividades de tipo individual. El autor utilizó un diseño descriptivo simple, y consideró como principales variables: la práctica docente, las condiciones de trabajo, el clima organizacional, la capacitación recibida y la infraestructura. La investigación enfoca tres aspectos

fundamentales: la evaluación como elemento fundamental para mejorar la calidad de la educación; el diagnóstico de la calidad educativa en el centro escolar Campo grande, desde la perspectiva de los docentes y alumnos y las propuestas de mejora de la calidad educativa del centro escolar Campo grande. El trabajo de investigación tuvo como población de estudio y muestra a la vez a la totalidad de alumnos y docentes del centro escolar conformada por 35 docentes y 300 alumnos del nivel secundario, utilizó como instrumento de recolección de información la encuesta a docentes y alumnos y la entrevista semi estructurada a los directivos. Los resultados obtenidos fueron congruentes en la necesidad de consolidar y socializar el modelo educativo e identificar los objetivos y procesos que dan sustento a la filosofía del centro escolar donde los docentes consideran que deben trabajar a fondo con el modelo de enseñanza para mejorar la práctica docente.

Vallejo (2010) *Gestión de la Calidad en los Procesos de Enseñanza – Aprendizaje*. (Tesis de doctorado). Presenta un programa de directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad y el enunciado de las directrices pone un especial énfasis en el cómo se hacen las cosas. A lo largo del capítulo cuarto se realizó un análisis pormenorizado del Programa AUDIT de la ANECA, estudiando las diferentes fases para su aplicación, desde el momento en el que un centro adquiere el compromiso para su diseño e implantación hasta que se obtiene su verificación positiva por la ANECA, investigando con todo detalle sus directrices tanto generales como específicas. Capítulo cuarto: Diseño e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad en los Centros de la Universidad de Málaga. Se analiza el proceso de diseño e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad en los dieciocho centros oficiales y los tres centros adscritos de la Universidad de Málaga, estudiando el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad y el Manual de Procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad y la estructura y contenidos de los procesos, en su triple dimensión: estratégicos, clave y de apoyo. Se dedica especial atención a los indicadores diseñados, que permiten un conocimiento pormenorizado del avance y desarrollo de los sistemas de garantía de la calidad y, a partir de su análisis, la realización de un seguimiento de los títulos oficiales, según lo dispuesto en el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, que garantice y asegure la calidad de los mismos.



Gonzáles (2007) en su tesis *Propuesta de evaluación de la Calidad Asistencial Percibida de los Usuarios Ingresados en Centros Hospitalarios del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza*. (Tesis de maestría), España. El objetivo fue elaborar un instrumento válido y fiable de medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido durante su hospitalización en distintos centros de la red de Osakidetza, Metodología el cuestionario ha sido desarrollado tomando como referencia la información obtenida de la literatura, la colaboración con profesionales expertos en la materia y de los grupos focales llevados a cabo con usuarios y profesionales. El cuestionario ha sido sometido a dos estudios piloto y un estudio empírico, con el fin de evaluar su claridad, comprensión y características psicométricas. En el estudio empírico se envió el cuestionario por correo postal a 2006 usuarios que habían ingresado en 4 centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza. Los resultados en el cuestionario fueron respondidos por 1910 usuarios, lo que supone un 73,5% de respuesta. Los análisis estadísticos han dado lugar a un cuestionario formado por 34 ítems divididos en 6 factores que evalúan la satisfacción con la información, el trato, las visitas, el confort, la intimidad y la limpieza. Este cuestionario presenta buenas características psicométricas de validez y fiabilidad y es capaz de discriminar entre subgrupos de usuarios que presentan diferencias en determinadas variables. En conclusión de los resultados de los análisis realizados permiten detectar áreas de excelencia en el Servicio Vasco de Salud - Osakidetza, así como otras que precisan mejoras. La identificación de estas áreas constituye una gran fuente de información para los planes de gestión de la calidad asistencial de esta organización y para los dos objetivos principales que se plantea: mejora de la calidad del servicio sanitario y mejora de la calidad de la gestión.

Barrios (2011) en su Tesis, *Calidad de las Escuelas Bolivarianas* en un trabajo de investigación que tuvo como propósito determinar la calidad de la escuelas bolivarianas en Venezuela, la cual se propuso responder a los siguientes objetivos de investigación: Analizar los fundamentos teóricos del constructo Calidad Educativa; Delimitar el perfil socio académico de los docentes que laboran en el municipio Girardot del estado Aragua; Establecer la validación de constructo de los Cuestionarios: Modelo Europeo y EVACA- EBV para medir los niveles de

Calidad del Servicio Educativo; Diagnosticar el nivel de Calidad del Servicio Educativo que tienen las Escuelas Bolivarianas en el municipio Girardot del estado Aragua, Venezuela; Diseñar un Plan de mejora de la Calidad del Servicio Educativo de las Escuelas Bolivarianas del municipio Girardot del estado Aragua, Venezuela.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Calderón (2005) en su tesis titulado "Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos" trabajó una investigación no experimental a través de un diseño descriptivo simple. El propósito de su investigación fue desarrollar un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos, en donde analizó el desarrollo de EXEQ como una escala para medir la calidad de servicio en la educación para ejecutivos. Este estudio se realizó en la Universidad de ESAN, en dos etapas, con una muestra de 205 estudiantes en una primera etapa y 354 estudiantes inscritos en varios cursos de dos programas de educación continua, en la segunda etapa. Para el logro del objetivo utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario inicial de 32 enunciados, cada enunciado fue evaluado con una escala de Likert de 7 puntos (desde 1, totalmente en desacuerdo, hasta 7, totalmente de acuerdo). Entre los resultados obtenidos afirma que la calidad de servicio en la educación para ejecutivos se puede medir con una escala de cinco dimensiones donde el factor más importante es el claustro. En general, el estudio contribuye a una mejor comprensión de la calidad de servicio de la educación para ejecutivos desde el punto de vista de uno de sus clientes: el alumno participante.

Huarac (2012) en su tesis, "Benchmarking y su relación con la calidad del servicio en la empresa, Maestranza matriciaria técnica mecánica S.A.C., distrito de Los Olivos, año 2012". Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración, otorgado por la universidad Cesar Vallejo. El método de la investigación es correlacional. De acuerdo al objetivo principal intenta demostrar la relación que existe entre el Benchmarking y la calidad del servicio, donde han

sido medidas sus indicadores y se generó preguntas para validar la hipótesis general. Concluyo que Maestranza Matricaria.

Técnica Mecánica S.A.C., debería verse obligada a implementar mejores procesos de la industria y así mejorar el nivel de calidad del servicio y /o eliminar puntos débiles dentro de la organización. También recomienda realizar seguimientos durante y después de cada trabajo a realizarse por los colaboradores ya que de esta manera tendría contacto directo con estos y se enteraría de los diversos problemas que se presentan tales como maquinas en mal estado, la inexistencia de seguridad, obteniendo datos reales y una perspectiva de mejorar incrementando los índices de calidad en el servicio de los clientes. El autor menciona que su principal objetivo es demostrar la relación que existe entre el Benchmarking y la calidad del servicio, el método de la investigación es correlacional, Concluyo que la empresa debería verse obligada a implementar mejores procesos de la industria y así mejorar el nivel de calidad del servicio y /o eliminar puntos débiles dentro de la organización, recomendó realizar seguimientos durante y después de cada trabajo a realizarse por los colaboradores ya que de esta manera tendría contacto directo con estos y se enteraría de los diversos problemas que se presentan tales como maquinas en mal estado. Esta tesis me ayudo a entender que para enterarme de los diversos problemas que pueden surgir en el área operativa, debemos de realizar seguimientos constantes para estar al tanto de los inconvenientes que se presenten y de esta manera brindar soluciones inmediatas.

Valladares (2013) en su tesis, "La satisfacción del cliente y la calidad del servicio en el supermercado Vivanda en el distrito de San Isidro en el año 2013". Tesis para obtener el grado de Administración en turismo y hotelería. Otorgado por la universidad Cesar Vallejo. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Asimismo demostrar si la conformidad y la percepción del cliente tienen relación con la calidad del servicio. El método de la investigación es correlacional, que se encarga de medir cada variable presuntamente relacionada para luego ser analizada, el diseño es no experimental, transaccional correlacional. Concluyó que tanto la satisfacción, las expectativas así como la conformidad y las percepciones de los clientes están

directamente relacionadas con la calidad del servicio brindado en el supermercado Vivanda de San Isidro. Sugiere el desarrollo de estudios que admitan profundizar la medición de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, la cual permitiría conocer la percepción de los clientes y el impacto de las estrategias de fidelización de cada empresa y su rentabilidad. Mantener informado al cliente sobre el precio de los productos ofrecidos, que las indicaciones sean claras y estén bien ubicadas. El autor menciona que su principal objetivo es determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio y demostrar si la conformidad y la percepción del cliente tienen relación con la calidad del servicio. Concluyó que tanto la satisfacción, las expectativas así como la conformidad y las percepciones de los clientes están directamente relacionadas con la calidad del servicio, Sugiere el desarrollo de estudios que admitan profundizar la medición de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Esta tesis me ayudo a comprender que para ofrecer una buena calidad de servicio debemos de seguir estudios que admitan profundizar la medición de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, la cual nos permitiría conocer la percepción de los clientes y el impacto de las estrategias de fidelización de cada empresa y su rentabilidad.

Díaz (2010) en la tesis titulada "Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales", para optar el grado académico de magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. El estudio correspondió a una investigación de tipo descriptivo. El objetivo es validar un instrumento y evaluar la calidad de servicio educativo que brinda la Institución Educativa Reina de la Paz. Concluye que el instrumento elaborado para medir la calidad del servicio tiene validez de constructo y de contenido respectivamente porque los nueve factores identificados han sido considerados pertinentes por los expertos y por los índices de Osterlind hallados es de 1,035. Finalmente la calidad de servicio que brinda la Institución Educativa Reina de la Paz es de media calidad.

Cahuas (2012) en la investigación titulada "Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Pública N5 21009 de la Unidad Gestión Educativa Local N° 10, Huaral, 2011", para obtener el grado

académico de magister en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú. Estudio que correspondió a una investigación cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño correlacional, debido a que establece una relación entre dos variables: Estilos de liderazgo y calidad de servicio. El objetivo general planteado es establecer la relación existente entre los estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la Unidad de Gestión Educativa Local del distrito de Huaral. Concluye que los resultados de la investigación dan cuenta que los estilos de liderazgo del director de la institución educativa, se hallan en un nivel medio de práctica continua en la organización educativa no tiene relación directa positiva ni estadísticamente significativa con la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes. Esto significa que, la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, no tiene que ver con los estilos de liderazgo.

Arroyo (2014) en su tesis titulada “Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo”. Tesis para obtener el grado de magíster en Educación con mención en Gestión Educativa planteó el siguiente objetivo general: Describir el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en los docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo y la hipótesis de investigación fue: Los docentes de educación secundaria de Huancayo se encuentran en un nivel de poco avance respecto a la percepción de autoevaluación de la calidad de la gestión educativa.

El nivel de investigación fue el descriptivo y como tipo de investigación el tecnológico o aplicada, se empleó como método general el científico y como específico el método descriptivo – comparativo, la población fue de 620 docentes y para la selección de la muestra la técnica de muestreo mixta utilizando el muestreo probabilístico logrando encuestar a 150 docentes. Se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario que sirvió para medir el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa.

Es así que para poder lograr una evaluación de la calidad educativa o acreditación es necesario cumplir con los estándares que exige las entidades rectoras, es así que se requiere de actores de la educación capacitados. Conocedores de la realidad de sus instituciones y sobre todo conocedores de la Evaluación de la Calidad Educativa.

Concluyó la evaluación de la calidad educativa es un mecanismo útil para asegurar en la sociedad el óptimo desempeño en los profesionales de la educación a quienes confía el desarrollo integral de los estudiantes. Implica hacer un esfuerzo por implementar proceso de mejora continua en lo institucional pedagógico y administrativo.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. La percepción de la calidad de servicio**

La percepción de la calidad de servicio depende del cliente se considera como excelencia en la medida de que las necesidades sean satisfechas, de acuerdo a sus expectativas y exigencias del servicio que recibe. En el caso de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima motivo de la presenta investigación el cliente son las estudiantes de 4° y 5° año de educación secundaria quienes reciben el servicio de personal docente, administrativos y jerárquico así como la infraestructura con la que cuenta concibiendo la percepción de calidad como lo mejor, excelente, bueno.

Andrade y otros (2011), señalan que para evaluar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio educativo en la enseñanza superior, primero es necesario determinar que se entenderá por Calidad de la Educación. En la actualidad no existe un concepto único o una definición exacta a cerca de lo que se debe entender por calidad del servicio de enseñanza (Bondarenko, 2007).

Whittaker (1987), define la percepción como la forma particular como el sujeto recibe el mundo circundante a través de sus sentidos y los procesa en su cerebro,

es por lo tanto, un proceso cognitivo constante, concomitante a la vida misma, y en constante reformulación y evolución (p.17).

Blanco (2007) definió así los aspectos que influyen sobre la persona que percibe: Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.

Las expectativas; se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles.

La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.). La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones.

Todos estos aspectos son básicos ya que formarán la percepción de la calidad de servicio que se quiere dar como empresa y los usuarios inmediatamente lo relacionarán. Es por estos motivos que nuestro personal docente y administrativo debe tener una capacitación adecuada para adquirir, desarrollar habilidades y actitudes, que logren nuestros usuarios-estudiantes el deseo de elegirnos y acompañarnos a largo plazo.

### **1.2.2. Calidad de servicio**

Saquera (2010) define la calidad como “conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar acabo en un proceso”. (p.3).

Para Ruiz-Olalla (2001) el servicio es un término capaz de acoger significados diversos. Entiende por servicio al “conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya sea ésta en producto o en un servicio”. (p.56). A Medida que las organizaciones

tengan dificultades para encontrar ventajas con las que tienen que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Albrecht (2005) afirmó que la calidad de servicio es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien”. (p.21). Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o Standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un Standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido.

Fontalvo (2007) en su artículo sobre la calidad del servicio sostuvo que: Servicio es un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. En toda organización, los servicios son aquellas que dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracterizan por “desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes”. Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible). (p.24).

Albrecht (2005) describió cinco grados de compromiso que muestran las organizaciones respecto a la calidad del servicio: Las que están saliendo al mercado: Esas organizaciones están tan lejos de tener un verdadero contacto con sus clientes que estén llegando al “final de la tubería”; algunas lo saben otros no. Las que están presentes: Esas organizaciones reconocen que están en el “negocio” del servicio y poseen un respeto innato por hacer, al menos lo básico. Las que realizan esfuerzo serio: Esas se encuentran en movimiento y están trabajando seriamente para convertir el servicio en un arma competitiva. Las que perciben como una forma de arte: Esas son las organizaciones que son una leyenda en la promoción. La misión de dirección es preservar y refinar la imagen de servicio de alta calidad de la organización.” (p. 16 - 17).

Del mismo modo, Drucker (1997) citado en Cottle (2007) observó que calidad no es lo que usted pone dentro de un servicio; es lo que el cliente obtiene de él y



por lo que está dispuesto a pagar. “Su servicio no es de calidad porque es difícil de elaborar o porque cuesta un montón de dinero. Los clientes pagan sólo por las cosas que les son útiles y que les aportan algún valor”. (p. 21).

### **1.2.3. El método SERVQUAL**

El método SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) partiendo de un modelo de la calidad de servicio (1985) y ampliado posteriormente en 1991 y se basa en el modelo de desajustes de la calidad de servicio. Dicha metodología es de aplicación a los servicios y se comenta aquí ya que el estudio de Homburg y Rudolph (2001) pretende implantar una escala y metodología equivalentes para el ámbito industrial. El modelo de brechas o “gap model” define el servicio como una función de las disconformidades entre las expectativas del cliente de un servicio y sus percepciones respecto al servicio prestado realmente por una organización. El proceso de modelado y la medición de la calidad percibida se desarrollan principalmente a partir de las investigaciones llevadas a cabo por Parasuraman, Zeithaml y Berry. El modelo propuesto por estos autores para la evaluación de la calidad en las empresas de servicios es el Modelo de los Cinco Gaps o de las Cinco Brechas. El procedimiento seguido por estos autores para formular sus teorías se basa en la identificación de los problemas que llevan a una organización a una situación de prestación de un servicio de no calidad, con el objeto de una vez conocidos los motivos que causan los problemas, encontrar soluciones y establecer una programación para actuar sobre ellos.

### **1.2.4. El modelo SERVQUAL**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) partiendo de un modelo de la calidad de servicio (1985) y ampliado posteriormente en 1991 y se basa en el modelo de desajustes de la calidad de servicio.

El modelo es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que

adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio.

SERVQUAL se aplica tanto en el enfoque nórdico como en el enfoque norteamericano que distinguen la calidad uno como las percepciones de los clientes y el segundo como las brechas que surgen entre las expectativas y las percepciones del cliente.

El modelo SERVQUAL se creó en principio para tratar de medir la desviación que hay entre las expectativas del cliente al hacer uso de un determinado servicio, normalmente del sector terciario y lo que percibe que recibe. Las expectativas del cliente están formadas además de por sus necesidades personales, por posibles experiencias del pasado, por lo que le ha llegado a través de comunicaciones externa (publicidad) y por lo que le han contado, el famoso boca a boca.

#### **1.2.5. Dimensiones del modelo SERVQUAL**

El modelo está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL se obtiene un índice de Calidad del Servicio y en base al mismo se podrá determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Este método es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan. La mayoría de empresas han desarrollado un departamento de Servicio al Cliente con el fin de atender sus necesidades durante la preventa, venta, y como parte sustancial del servicio post-venta. Usualmente esta área de la empresa debería motivar a los clientes o consumidores a comprar o recomprar los productos o servicios de dicha organización al generar un vínculo

de confianza con el interesado mediante un continuo diálogo que busque brindar solución a sus dudas, problemas, necesidades o reclamos.

Sin embargo, en nuestro país, y en muchos otros países de nuestra región, el área de Servicio al Cliente es más un área de “Relaciones Públicas” o de “Defensa de la Organización” en la cual las dudas, problemas, o reclamos de los clientes son obviados, desestimados o incluso refutados al punto en el cual se declara cualquier culpabilidad como responsabilidad del cliente aunque este demuestre lo contrario.

Esta actitud es sintomática tanto en empresas que comercializan productos como servicios y está llevando a los clientes hacia el hartazgo. El enajenamiento que está generando esta cultura de “Servicio” en los clientes y consumidores de estas organizaciones los ha llevado al punto de desahogar sus frustraciones y encontrar su única forma de defensa en la denuncia de los atropellos a los que se han visto sometidos vía redes sociales, las cuales en algunos casos han amplificado el reclamo al punto de convertir el caso en la noticia de la semana en los medios locales.

SERVQUAL mediante el cuestionario diseñado obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio.

SERVQUAL mediante el cuestionario diseñado obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio.

La calidad de servicio que el cliente recibe respecto a las expectativas le condicionará su comportamiento para: Recomendar no recomendar a la empresa,

Considerar o no considerar usar el servicio la próxima vez, Repetir o no repetir y Hacer o no hacer mayor uso del servicio.

El modelo SERVQUAL, identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas. Estas preguntas permiten conocer las deficiencias de calidad en los servicios; los cuales son:

1. Elementos tangibles: Estos elementos son los que uno puede observar o interactuar en el área de servicio al cliente. Entre éstos podemos mencionar por ejemplo el estado y la apariencia de las instalaciones, la presentación del personal, la calidad y el estado de los equipos (ya sean de cómputo, manufactura o interactividad), etc. Todos estos elementos en conjunto generan la “Atmósfera de la Organización” que el cliente deberá sopesar. Si ésta lo hace sentir cómodo y bienvenido, su evaluación será positiva y su actitud hacia la empresa también. Si por el contrario, éste se siente incómodo, maltratado o asqueado, su evaluación será negativa y por ende su actitud hacia la empresa seguirá la misma tendencia.
2. Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc. Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera. Problemas: capacidad de los profesionales para hacer frente a las posibles dificultades. El cumplimiento de la promesa implica el entregar el servicio acordado en forma correcta y oportuna, sin lugar a excusa o justificación. Entregar el servicio en forma correcta significa proveer exactamente lo que se especificó en la orden de compra, sin el más mínimo de variación. Por su parte, entregar el servicio en forma oportuna significa el proveer lo solicitado en el

tiempo acordado al momento de la compra, sin espacio de variación alguna por cualquier inconveniente. Para todo cliente o consumidor, ambas partes de este factor son igual de importantes, y por tanto, cualquier falencia en una de éstas convierte inmediatamente al servicio provisto en uno deficiente ya que en la mente del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

3. Capacidad de respuesta: El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil. La vocación de servicio es la disposición de los empleados que están encargados de atender a los clientes para escuchar y/o resolver sus dudas, p Este es quizás el factor más crítico en la evaluación de la calidad del servicio provisto y es el que más frustración genera entre clientes y consumidores. preguntas, problemas o emergencias de la más conveniente y eficiente manera.

Este es quizás el factor más crítico en la evaluación de la calidad del servicio provisto y es el que más frustración genera entre clientes y consumidores. Por tal motivo es también el área que genera más reclamos de parte de los mismos ya que en este caso, se trata de un proceso de interacción directa entre el cliente y el representante de la organización, y la imagen y emociones que este genere, quedará impregnada por siempre en la mente del consumidor.

4. Seguridad garantía: Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente, se debe contar con todas las medidas de seguridad posibles, no sólo para que puedan ser usadas en caso de alguna emergencia, sino también, para que el cliente esté consciente de ellas y se sienta seguro en todo momento. Se debe contar con suficiente personal de seguridad, marcar las zonas de seguridad, señalizar las vías de escape, contar con botiquines médicos, etc.
5. Empatía: Atención individualizada al cliente es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro. La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás. Son

capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo. Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir también lo que esa persona puede estar pensando.

La empatía requiere, por tanto, prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. Requiere también ser consciente de que los demás pueden sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también diferentes. Tal vez a ti no te moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona sí puede molestarle. La persona empática es capaz de darse cuenta de que dicho comentario te ha molestado incluso aunque ella sienta de otra manera. La empatía está relacionada con la compasión, porque es necesario cierto grado de empatía para poder sentir compasión por los demás. La empatía te permite sentir su dolor y su sufrimiento y, por tanto, llegar a compadecerte de alguien que sufre y desear prestarle tú ayuda

#### **1.2.6. La relación entre la calidad y satisfacción**

Luque et al (1995) consideran que tanto la calidad como la satisfacción de los usuarios se consideran aspectos críticos para la competitividad de las organizaciones de servicios a través de su relación con los comportamientos de post-compra o post-uso.

Oberoi y Hales (1990) afirmaron que para algunos autores, la calidad de servicio depende de la naturaleza intrínseca del mismo, mientras que para otros, la calidad reside en la percepción de quien usa el servicio.

Rosander (1992) manifestó que se deberían establecer criterios de calidad de servicio independientes de la percepción y opinión de los usuarios que tienen del servicio, concepción de la calidad que la entiende como la percepción subjetiva que los clientes usuarios tienen de la organización o “calidad percibida” es la que

presenta límites menos claros respecto al concepto de satisfacción por ser también en cierto modo una evaluación de la organización.

### **1.2.7. Calidad del servicio educativo**

Para la OCDE (1995) la educación de calidad es aquella que "asegura a todos los estudiantes la adquisición de los conocimientos, competencias, capacidades, destrezas, habilidades y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta". (p.10).

Mientras que para Mortimore (2000): La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados (p. 66). Continuando con sus aportes sobre calidad del servicio educativo, Cano (1998); sustenta que la educación puede entenderse como "un consumo en tanto que satisface un derecho y una necesidad humana, pero desde un punto de vista colectivo, es un medio para producir riqueza; por lo tanto, es una inversión que debe ser planificada por el estado." (p.5). Desde un punto de vista individual se puede estudiar por el placer de hacerlo o por conseguir un título que permite alcanzar una ocupación profesional; sin embargo, según Quintana (1989), es una "actitud materialista y utilitarista casi ofensiva al reducir algo tan humano como la educación a un simple medio como la economía." (p.4).

Para la OREALC-UNESCO (2007), la calidad educativa como parte importante del derecho universal a la educación, debe ofrecer y garantizar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona, a través de aprendizajes socialmente relevantes y experiencias educativas pertinentes a las necesidades y características de los individuos, y de los contextos en los que se desenvuelven.

Se puede por lo tanto, tomar en cuenta las herramientas conceptuales sobre calidad ya referidas, pero orientadas al horizonte ético que demanda la UNESCO.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

El presente estudio comprende objetivos orientados a probar los principales constructos teóricos de los autores sobre la calidad del servicio. Esta investigación contribuirá a reforzar los estudios sobre calidad del servicio en la educación de las estudiantes de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima. El presente Trabajo de investigación pretendió hacer un aporte a la educación, analizando las dimensiones subyacentes que en mayor medida se relacionan con el éxito en la percepción de la calidad del servicio de los usuarios que son las estudiantes, construyendo un instrumento de medida, con validez y fiabilidad empírica que permita evaluar la calidad percibida del servicio de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima y a la vez develar los atributos que para los estudiantes y padres de familia consideren importantes a la hora de definirla con el fin de lograr un mejoramiento continuo de este servicio, al estructurar especificaciones que ayuden al diseño del servicio orientado al estudiante, desde el punto de vista social y educativo, los resultados serán considerados como las más significativas en relación con la percepción de calidad del servicio brindado a los usuarios que en este caso son las estudiantes nos permitirá conocer la calidad del servicio educativo desde la percepción de las alumnas, verificándose la calidad del servicio.

#### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación se concibió a partir de la experiencia de trabajar como docente en la institución educativa Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima. Institución pública donde la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de las estudiantes fue necesario conocer para reflexionar y proponer mejoras institucionales. Para prestar un servicio de calidad, también es necesario contar con el equipamiento adecuado de las tecnologías de información y comunicación, con el personal docente preparado a cerca del manejo de esta tecnología y con una concepción didáctica orientando a la interacción constante



entre la fuente de información (computadora) y la estudiante, lo que incide de manera favorable en su cultura general e integral, sobre todo el desarrollo emocional y motivación, contribuyendo al desarrollo de formas de razonamiento lógico, la actividad grupal y además a la formación de cualidades positivas de la conducta y personalidad de la estudiante.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La investigación también permitió la aplicación de instrumentos adaptados sobre la percepción de la calidad en el servicio; en esta oportunidad relacionada especialmente en el campo educativo de educación secundaria. El presente trabajo es de vital importancia para la institución educativa, puesto que es un documento que puede aportar al mejoramiento de la infraestructura y la calidad educativa de la Institución, y a la vez orientar a mejorar la visión y misión institucional plasmadas desde las áreas administrativas, pedagógica y comunitaria de los cuales depende el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la institución, beneficiando a nuestras alumnas, padres de familia y comunidad recibiendo una educación de calidad que les provea de las herramientas básicas para alcanzar con éxito una vida futura.

### **1.4. Problema**

La calidad del servicio es un tema actual de investigación, dentro del que la literatura es relativamente amplia. La mayor parte del trabajo hasta ahora realizado por diferentes autores, se centra en debatir acerca de los determinantes que subyacen a la calidad de los servicios, las corrientes más importantes apuntan por la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que reciben, y otros se establecen que este parámetro de medición no es el más adecuado y que hay otros. El problema principal es el determinar de qué manera se puede mesurar la calidad del servicio, de tal manera que la organización conozca si efectivamente el cliente está recibiendo el servicio que el espera recibir.

Se puede establecer que el análisis de la calidad del servicio se inicia formalmente con el artículo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en el que se propone un modelo de Calidad del Servicio, el cual es redefinido y denominado SERVQUAL por los mismos autores en 1988.

A partir de estos artículos han surgido una buena parte de trabajos realizados por otros investigadores, los cuales libran una guerra sin cuartel, en la que cada uno trata de exponer y poner por encima sus consideraciones, desarrollando modelos y sobre todo críticas a este primer modelo SERVQUAL, que no son otra cosa que versiones con diferentes puntos de vista de un mismo modelo.

La problemática de la investigación está centrada en la percepción de calidad del servicio que brinda la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado”, del distrito del Rímac a las estudiantes cuando solicitan certificado de estudios o un trámite cualquiera. Las estudiantes manifestaron que los servicios prestados a los usuarios no son los adecuados lo cual afecta a la imagen institucional.

En la actualidad se puede observar que la situación general de la educación escolar pública en el Perú es deficiente e irregular, además de encontrarse en un franco proceso de deterioro con respecto al nivel de aprendizaje de los estudiantes y la calidad de la enseñanza impartida; así se genera una brecha cada vez mayor con relación a la educación privada, lo que origina un círculo vicioso de elitización en función del nivel socioeconómico de las estudiantes.

Son varias las causas de la actual situación desde la insuficiente asignación presupuestal y la deficiente formación y/o calificación del personal docente hasta los vicios y los defectos en que incurre la administración pública, que se traducen en la falta de calidad de la enseñanza, deficiencias en la infraestructura educativa, carencia de tecnología informática e innovación metodológica, y ausencia de personal docente y administrativo calificados. Todos estos son factores que convergen en un problema mayor, que es el bajo nivel de formación educativa y aprendizaje de los estudiantes escolares.

Existen nueve acepciones de “calidad” en la Real Academia de la Lengua Española, desde la que se refiere a las características o propiedades formales de algo (material o se hace énfasis en el segundo aspecto, a saber, en el conjunto de principios éticos y complementariamente- criterios técnicos que guían los parámetros de la calidad educativa. Esto implica tomar en cuenta qué tipo de políticas han guiado y guían predominantemente a las instancias responsables de diseñar los programas educativos que provee el Estado. Dicho de otro modo, los parámetros de medición de la calidad educativa difieren de los aplicados a otros bienes y servicios que se proveen en el ámbito público o privado, en que hace énfasis precisamente, en el factor ético.

Desde ésta perspectiva es que la investigación se centró en analizar la calidad del servicio, descubrir la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio educativo brindado y permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia como los actuales. En otras palabras, las opiniones de los usuarios (estudiantes) se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se torna más competitivo.

Cabe mencionar que en la mayoría de las instituciones educativas cuando se planifica y elabora el proyecto educativo institucional, documento de gestión en la cual se centraliza en la planificación de las actividades educativas, encontramos el diagnóstico institucional justamente el mismo que se elabora en una o dos simples reuniones pedagógicas y sin contar con los aportes de toda la comunidad educativa; especialmente de las estudiantes, a pesar de ser ellos los beneficiarios directos del servicio educativo, en tal sentido el diagnóstico institucional se encuentra sesgado de mucha información relevante y oportuna interna y externa necesaria que permita iniciar las actividades educativas de cada año lectivo bien organizados con una problemática bien definida e identificada y abordada desde las cuatro áreas de gestión, es decir institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.

Este diagnóstico permitirá hacer los reajustes o cambios necesarios para una efectiva gestión de calidad de los servicios involucrando una serie de aspectos tales como: planificación, organización, ejecución, evaluación y control de las actividades educativas en los ámbitos institucional, administrativo, pedagógico y comunitario, para lograr óptimas condiciones para el adecuado desempeño profesional de los docentes a fin de que los estudiantes obtengan las competencias necesarias.

#### **1.4.1. Problema general**

¿Cuáles son los niveles de percepción de la calidad del servicio de las estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015?

#### **1.4.2. Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Cuáles son los niveles de percepción de los Elementos Tangibles (Infraestructura) en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015?

Problema específico 2

¿Cuáles son los niveles de percepción de la Fiabilidad del Servicio en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015?

Problema específico 3

¿Cuáles son los niveles de percepción en la capacidad de respuesta en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015?

#### Problema específico 4

¿Cuáles son los niveles de percepción de seguridad en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015?

#### Problema específico 5

¿Cuáles son los niveles de percepción empatía en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015?

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar los niveles de percepción de la calidad del servicio de las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima 2015.

#### **1.5.2. Objetivo específicos**

##### Objetivo específico 1

Determinar los niveles de percepción en los elementos Tangibles (Infraestructura) de las de las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima.

##### Objetivo específico 2

Determinar los niveles de percepción de la fiabilidad del servicio en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima.

### Objetivo específico 3

Determinar los niveles de percepción en la capacidad de respuesta en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima.

### Objetivo específico 4

Determinar los niveles de percepción de seguridad en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima.

### Objetivo específico 5

Determinar los niveles de percepción empatía en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables

### 2.1.1. Variable Calidad de servicio

Calidad de Servicio es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien. Albrecht (2005).

## 2.2. Operacionalización de variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Fiabilidad	Seguridad de educación	1	<b>Escala Likert:</b> (5) Completamente de acuerdo (4) Casi de acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) Casi en desacuerdo (1) Completamente en desacuerdo	Bueno: 81 – 110 Regular: 51 – 80 Malo: 22- 50
	Servicio académico	2,3		
	Continuidad	4		
	Calidad del servicio	5		
Capacidad de respuesta	Comunicación	6		
	Disposición de apoyo	7,8		
	Retroalimentación	9		
Seguridad	Confianza y seguridad	10		
	Empleo de TIC's	11		
	Cortesía	12		
	Nivel de docentes	13		
Empatía	Atención personalizada	14, 15		
	Conocimiento de necesidades	16, 17		
	Horario de atención	18		
Aspectos tangibles	Infraestructura física	19, 20		
	Equipamiento	21, 22		

## 2.3. Metodología

### 2.3.1. Tipo de estudio



Por el tipo de investigación la presente investigación es básica, pura o fundamental. Al respecto, Sánchez y Reyes (1998) manifestó que este tipo de investigación, lleva a la “búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientando al descubrimiento de principios y leyes. El investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos”. (p. 13).

Mientras que para Muñoz (2011) la investigación básica tiene por finalidad “tratar de analizar y explicar hechos, generar conocimiento para desarrollar nuevas teorías, reforzar, rechazar o modificar teorías ya existentes, y así incrementar los conocimientos científicos o filosóficos sin tratar de contrastarlos con algún aspecto práctico (p.25).

Por su alcance el estudio corresponde a una investigación descriptiva simple. Al respecto Sánchez y Reyes (1996) manifestaron que “este tipo de estudios consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporoespacial determinada. Son las investigaciones que tardan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno. [...]. Los estudios descriptivos nos llevan al conocimiento actualizado del fenómeno tal como se presenta.

Por su naturaleza o enfoque es cuantitativa. Según Muñoz:

Las investigaciones cuantitativas son aquellas donde la recolección de datos es numérica, estandarizada y cuantificable, y el análisis de la información y la interpretación de resultados permiten fundamentar la comprobación de una hipótesis mediante procedimientos estadísticos, los cuales ofrecen la posibilidad de generalizar los resultados. (p. 21).

Por su alcance temporal es transversal o transeccional. Al respecto Hernández et al (2010) señalaron que este tipo de diseños “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su

incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151).

### 2.3.2. Diseño

El diseño de estudio correspondió a un a diseño no experimental. Sobre este tipo de diseño, Hernández et al (2010), manifestaron que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 205).

Este tipo de investigación, se esquematiza como se menciona a continuación:



Donde:

M = muestra

O = Observaciones a la variable Calidad de servicio

## 2.4. Población, muestra y muestreo

### 2.4.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por 286 estudiantes del 4° y 5° año de educación secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac – Lima 2015, distribuidas como se muestra en la Tabla 2.

“Una población es un conjunto de individuos u objetos que poseen la característica que se desea estudiar. En un sentido más estadístico, una población es el conjunto de mediciones de una cierta característica en todos los individuos u objetos que poseen dicha característica”. (Acuña, 2004).

La Unidad de Análisis está constituida por cada uno de los estudiantes de la I.E. “Esther Cáceres Salgado”, quienes proporcionarán datos relacionados a las características de la variable calidad de servicio.

Tabla 2

*Distribución de estudiantes por año de estudio*

<b>Año de estudio</b>	<b>N° de alumnos</b>
4°	147
5°	139
<b>Total</b>	<b>286</b>

Fuente: Archivo de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima

**2.4.2. Muestra**

“La muestra es una parte de la población a estudiar que sirve para representarla”.  
(Spiegel, 1991).

Para el presente estudio, la muestra es correlacionada y se determina mediante la siguiente fórmula estadística de población conocida:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Se asumen los siguientes valores:

n, tamaño de la muestra

p, probabilidad de ocurrencia del evento = 0.5

q = 1-p=0.5

e, error = 5% = 0,05

Z, = 1.95 (para un nivel de confianza de 95%)

N, población de estudio = 286

Reemplazando datos, se obtiene que n = 165

Calculo del Factor de distribución muestral:

$$F_T = \frac{n}{N} = \frac{165}{286} = 0,58$$

Tabla 3

*Distribución de estudiantes por años de estudio según Coeficiente  $F_T$*

<b>Año de estudio</b>	<b>Población</b>	$F_T$	<b>Muestra</b>
4°	147	0,58	85
5°	139	0,58	80
<b>Tota</b>	<b>286</b>		<b>165</b>

#### 2.4.3. Muestreo

Para la presente investigación se empleará el muestreo probabilístico; es decir cada una de las unidades de análisis tiene la misma probabilidad de ser elegidos.

Spiegel (1991) los muestreos probabilísticos son aquellos en los que se utiliza algún sistema de selección aleatoria para garantizar que cada unidad de la población tenga una probabilidad específica de ser seleccionada, por lo que toda unidad de análisis tiene una probabilidad de ser elegida y esa probabilidad es conocida de antemano.

Las unidades de análisis para formar la muestra se obtuvieron mediante la técnica de la tómbola; se cortaron y numeraron 286 cartones en dos grupos y en cada uno se escribió correlativamente del uno al 286, cada número correspondía a una alumna y se fue sacando uno a uno de una ánfora en forma aleatoria, hasta completar el tamaño de la muestra.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.5.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica a emplear es la Encuesta.

La técnica de encuesta, “es la información que se obtiene a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente en anonimato, con el propósito de conocer comportamientos y conocer tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno a estudiar”. (Hernández et al, 2010).

Para Tamayo (2002) “esta técnica permite intervenir a un conjunto de personas en un solo momento, con la finalidad de captar sus impresiones y niveles de conocimiento sobre un objeto de estudio”. (p. 157).

### **2.5.2. Instrumento**

Para la obtención de datos se empleará un cuestionario con escala de actitudes Likert. “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, y se pide que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala” (Hernández, et al., 2010, p.303).

La escala de actitudes Likert, tiene la siguiente alternativa de puntos:

- (5) Completamente de acuerdo
- (4) Casi de acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (2) Casi en desacuerdo
- (1) Completamente en desacuerdo

### **Ficha Técnica**

Autora:	Eutropia Fernández Huaripoma adaptado de SERVQUAL.
Nombre del instrumento:	Cuestionario con escala de actitudes Likert.
Administración:	Individual colectiva.
Duración:	Aproximación 20 minutos.
Aplicación:	Estudiantes de 4to y 5to de secundaria.
Objeto:	Determinar la percepción de la calidad del servicio.

#### **2.5.3. Validez y confiabilidad**

La Validez, se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir.

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó mediante la técnica de “Juicio de expertos”. Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Los expertos analizan el instrumento bajo tres conceptos: Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un Certificado de Validez indicando que “Hay Suficiencia”. Para el presente trabajo de investigación los instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación a través de juicio de 3 expertos cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 4

*Cuadro de juicio de expertos*

Nombres y apellidos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
Dr. Luis Núñez Lira	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Hay suficiencia
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Hay suficiencia
Dr. Hugo L. Agüero Alva	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Hay suficiencia

**2.5.4. La confiabilidad o fiabilidad**

La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados similares o iguales. La confiabilidad de los instrumentos, para la presente investigación se realizó determinando el Coeficiente Alpha de Cronbach, que es el índice de consistencia interna más utilizada para evaluar fiabilidad.

Se determina luego de realizar una prueba piloto a un grupo de personas que tengan características parecidas a la muestra relacionada. Se determina la fiabilidad de acuerdo a la Tabla 5.

Tabla 5

*Niveles de fiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable: Nivel de Percepción de la calidad de servicio (en escala lickert), se aplicó a una muestra piloto de 20 estudiantes, cuyas características son similares a la muestra en investigación, luego se sometió a la prueba de Alpha de Cronbach cuyo resultado fue de 0,699 según la tabla N° 6, corresponde a un instrumento de moderada confiabilidad.

Tabla 6

*Cálculo de Alfa de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.699	22

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados de la siguiente manera: La variable y dimensiones fueron analizadas empleando estadísticos descriptivos, tales como tablas de frecuencias y gráficos en porcentajes. Con estos análisis se dan a conocer la opinión de las estudiantes respecto a la percepción que tienen de cada dimensión y de la variable.



### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados estadísticos descriptivos

#### 3.1.1. Resultados descriptivos de la variable percepción de la calidad de servicio

Para presentar los resultados de la variable, se ha categorizado el resultado de la encuesta de la siguiente manera:

Mala: 22 – 50  
 Regular: 51 – 80  
 Buena: 81 - 110

Con lo cual, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 7

#### *Percepción de la calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	3	1,8	1,8	1,8
	REGULAR	157	95,2	95,2	97,0
	BUENO	5	30,0	3,0	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

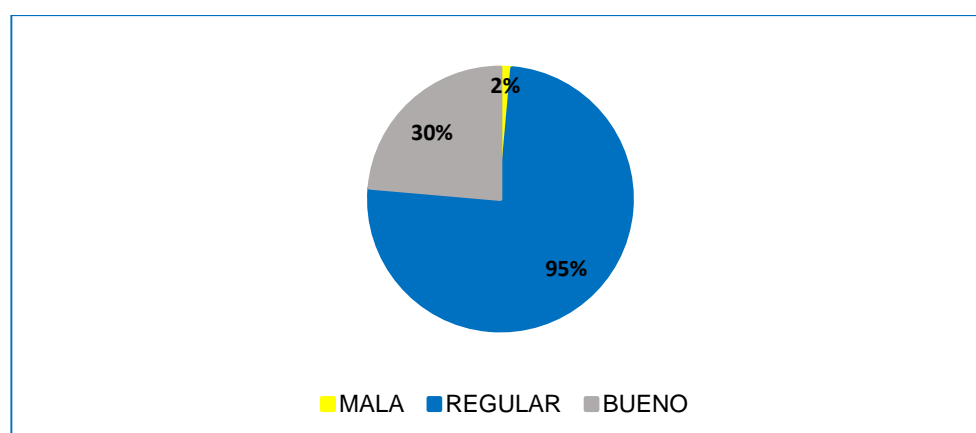


Figura 1: Percepción de la calidad del servicio

En la tabla N° 7 y la Figura 1, se aprecian que 157 estudiantes (95,2%), perciben la calidad del servicio como regular. Sólo 5 (3,0%) la perciben como BUENA y 3 (2,5%) la perciben como MALA.

### 3.1.2. Resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad

Para presentar los resultados de la dimensión Fiabilidad, se ha categorizado el resultado de la encuesta de la siguiente manera:

Mala: 5 – 11  
Regular: 12 – 18  
Buena: 19 - 25

Con lo cual, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 8

#### *Percepción de la fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	19	11,5	11,5	11,5
	REGULAR	103	62,4	62,4	73,9
	BUENO	43	26,1	26,1	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

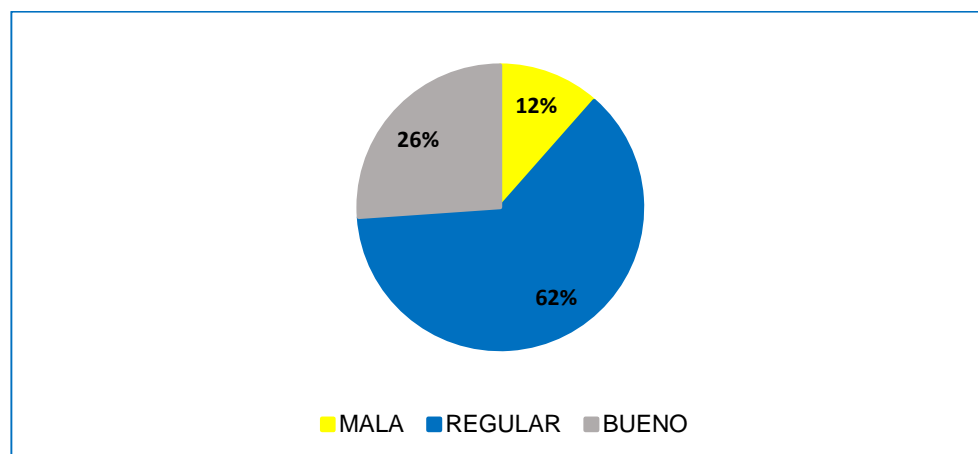


Figura 2: Percepción de la fiabilidad

En la Tabla 8 y Figura 2, se aprecia que 103 estudiantes (62,4%), perciben la dimensión fiabilidad como REGULAR; mientras que 43 (26,1%) la perciben como BUENA y 19 (11,5%) la perciben como MALA.

### 3.1.3. Resultados descriptivos de la dimensión Capacidad de Respuesta

Para presentar los resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta, se ha categorizado el resultado de la encuesta de la siguiente manera:

Mala: 4 – 9  
Regular: 10 – 14  
Buena: 15 - 20

Con lo cual, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 9

*Percepción de la Capacidad de Respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	33	20,0	20,0	20,0
REGULAR	94	57,0	57,0	77,0
BUENO	38	23,0	23,0	100,0
Total	165	100,0	100,0	

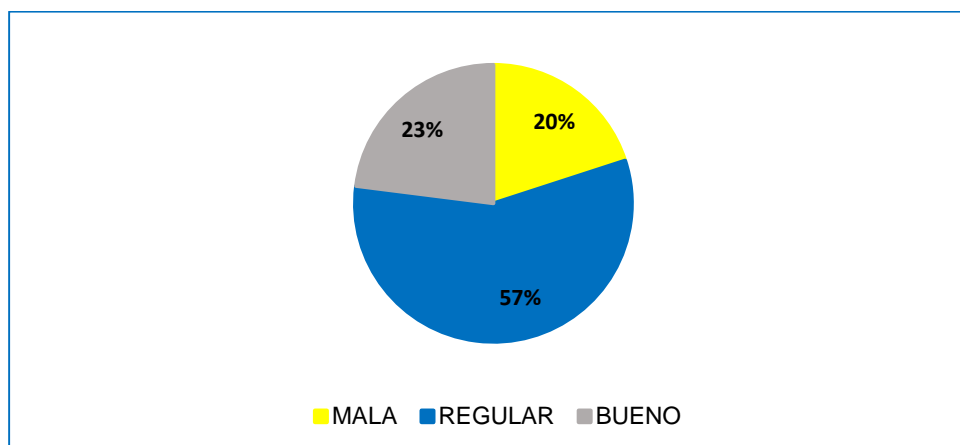


Figura 3: Percepción de la Capacidad de Respuesta

En la Tabla 9 y Figura 3, se aprecian que 94 estudiantes (57,0%), perciben la dimensión Capacidad de Respuesta como REGULAR; mientras que 38 (23,0%) la perciben como BUENA y 33 (20,0%) la perciben como MALA.

### 3.1.4. Resultados descriptivos de la dimensión Seguridad

Para presentar los resultados de la dimensión Seguridad, se ha categorizado el resultado de la encuesta de la siguiente manera:

Mala: 4 – 9  
Regular: 10 – 14  
Buena: 15 - 20

Con lo cual, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 10

#### *Percepción de la seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	43	26,1	26,1	26,1
	REGULAR	92	55,8	55,8	81,8
	BUENO	30	18,2	18,2	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

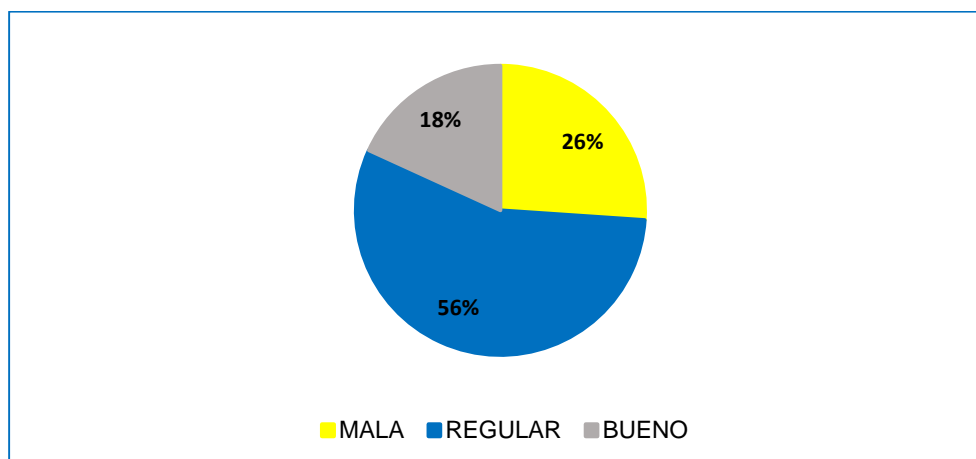


Figura 4: Percepción de la Seguridad

En la Tabla 10 y Figura 4, se aprecian que 92 estudiantes (55, 8%), perciben la dimensión Seguridad como REGULAR; mientras que 43 (26,1%) la perciben como MALA y 30 (18,2%) la perciben como BUENA.

### 3.1.5. Resultados descriptivos de la dimensión Empatía

Para presentar los resultados de la dimensión Empatía, se ha categorizado el resultado de la encuesta de la siguiente manera:

Mala: 5 – 11  
 Regular: 12 – 18  
 Buena: 19 - 25

Con lo cual, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 11

#### *Percepción de la Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALA	32	19,4	19,4	19,4
REGULAR	109	66,1	66,1	85,5
BUENO	24	14,5	14,5	100,0
Total	165	100,0	100,0	

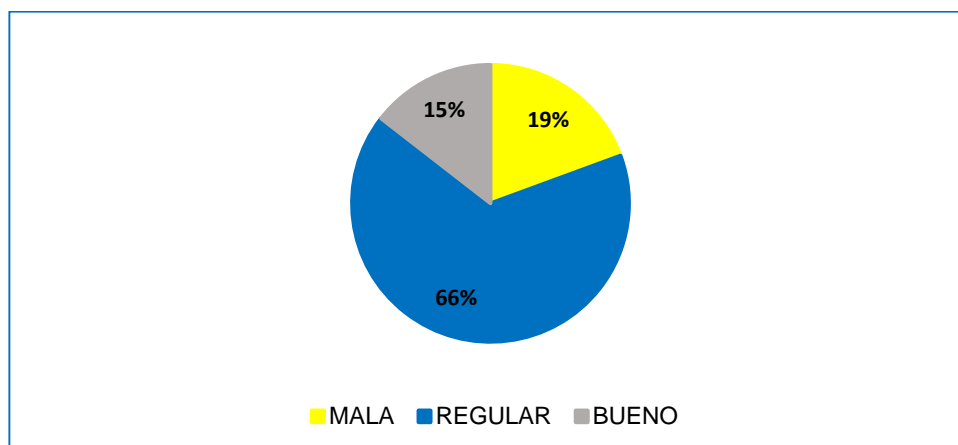


Figura 5: Percepción de la Empatía

En la Tabla 11 y Figura 5, se aprecian que 109 estudiantes (66, 1%), perciben la dimensión Empatía como REGULAR; mientras que 32 (19, 4%) la perciben como MALA y 24 alumnas (14,5%) la perciben como BUENA.

### 3.1.6. Resultados descriptivos de la dimensión Aspectos Tangibles

Para presentar los resultados de la dimensión Aspectos Tangibles, se ha categorizado el resultado de la encuesta de la siguiente manera:

Mala: 4 – 9  
 Regular: 10 – 14  
 Buena: 15 - 20

Con lo cual, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 12

#### *Percepción de los aspectos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	28	17,0	17,0	17,0
	REGULAR	106	64,2	64,2	81,2
	BUENO	31	18,8	18,8	100,0
	Total	165	100,0	100,0	

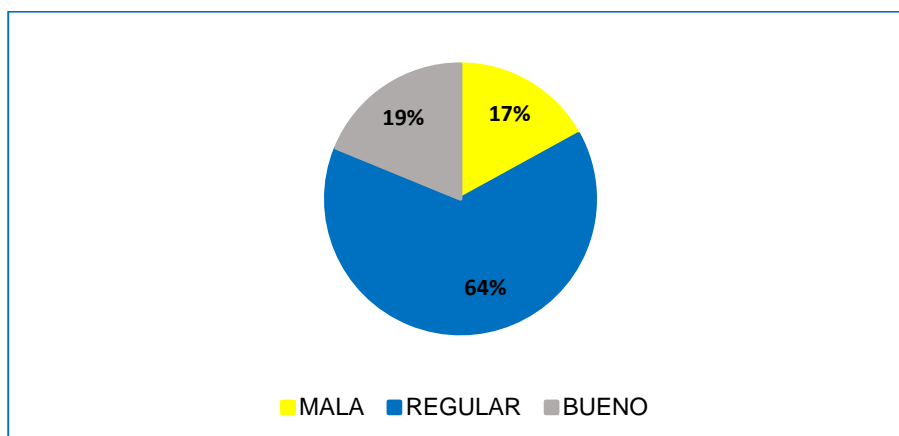


Figura 6: Percepción de los aspectos tangibles

En la Tabla 12 y Figura 6, se aprecian que 106 estudiantes (64,2%), perciben la dimensión Aspectos Tangibles como REGULAR; mientras que 31 (18,8%) la perciben como BUENA y 28 (17,0%) la perciben como MALA.



## **IV. Discusión**

#### 4.1. Discusión

La calidad de servicio en la mayoría de las estudiantes 157 (95,2%) de 4to y 5to años de educación secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, es percibida como regular. En cuanto a las percepciones de las cinco dimensiones, en todas predomina la percepción regular: fiabilidad: 103 (62,4%), capacidad de respuesta 94 (57%), seguridad 92 (55,8%), empatía 109 (66,1%) y aspectos tangibles 106 (64,2%).

La dimensión que tiene buena percepción es la fiabilidad 43 (26,1%) estudiantes, mientras que la dimensión seguridad tiene percepción mala 43 (26,1%) estudiantes.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Espejo (2002) en el sentido que los estudiantes, de su muestra de estudio, perciben la calidad del servicio educativo como regular, principalmente debido al desempeño y falta de preparación de los docentes de la institución educativa; además la parte administrativa carece de conocimientos de desarrollo humano, el nepotismo, hostigamiento y tiranía que produce efectos colaterales en los docentes; tales como, rebeldía e incumplimiento de funciones. Los resultados a los cuales llegó le permitieron afirmar que la unidad educativa de Brasília pretende innovar la educación, pero no lo puede hacer por falta de preparación de sus docentes, la parte administrativa carece de conocimientos de desarrollo humano, el nepotismo y tiranía produce rebeldía en los docentes, incumplimiento de funciones y hostigamiento al personal docente.

Los resultados de la presente investigación difieren un tanto con las conclusiones logradas por Gonzáles (2007) que los resultados de los análisis, le permiten detectar áreas de excelencia en el Servicio Vasco de Salud - Osakidetza, así como otras que precisan mejoras.

La identificación de estas áreas constituye una gran fuente de información para los planes de gestión de la calidad asistencial de esta organización y para los dos

objetivos principales que se plantea: mejora de la calidad del servicio sanitario y mejora de la calidad de la gestión.

Los resultados de la investigación, difieren también con los obtenidos por Ruiz (2009) quien manifestó que existe una percepción muy positiva de los alumnos hacia la práctica docente de sus maestros titulares al considerar que éstos se encuentran capacitados para realizar y mantienen una comunicación más estrecha a través de entrevistas, preceptoras y asesorías. Sin embargo de manera general se percibe que los alumnos consideran que las técnicas de enseñanza deben incluir actividades que favorezcan la participación activa de los estudiantes y que las estrategias de evaluación deben ser más diversificadas evitando dar mayor peso y valoración a los exámenes y a las actividades de tipo individual.

Calderón (2005) trabajó una investigación no experimental a través de un diseño descriptivo simple que coincide con esta investigación; el propósito de su investigación fue desarrollar un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos, en donde analizó el desarrollo de EXEQ como una escala para medir la calidad de servicio en la educación, en este caso se aplicó el esquema servqual, presentado y reconocido a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Por su parte, Cahuas (2012) en su estudio realizado para determinar la relación entre liderazgo y calidad de servicios, concluye que los resultados de la investigación dan cuenta que los estilos de liderazgo del director de la institución educativa, se hallan en un nivel medio de práctica continua en la organización educativa no tiene relación directa positiva ni estadísticamente significativa con la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes.

Esto significa que, la calidad del servicio educativo que se da en un nivel alto en la mayoría de los casos, no tiene que ver con los estilos de liderazgo; es decir que la calidad educativa no depende del liderazgo del director del centro de enseñanza, pero si de la calidad, formación y preparación de docentes.

Por su parte Valladares (2013) en su investigación llegó a determinar la correlación entre la satisfacción, las expectativas así como la conformidad y las percepciones de los clientes están directamente relacionadas con la calidad del servicio, para lo cual recomienda el desarrollo de estudios que admitan profundizar la medición de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Se debe comprender que para ofrecer una buena calidad de servicio debemos de seguir estudios que admitan profundizar la medición de la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, la cual nos permitiría conocer la percepción de los clientes y el impacto de las estrategias de fidelización de cada empresa y su rentabilidad.

En este sentido los directivos y docentes de las instituciones educativas deben entender que los estudiantes son clientes a quienes se les debe brindar servicios de calidad, para coadyuvar a mejorar su rendimiento.

La mejora de procesos para prestar servicios de calidad debe ser una constante de toda organización para mejorar su competitividad; en este sentido Huarac (2012) en su estudio para determinar la relación entre calidad de servicio y benchmarking en Maestranza Matriciaria Técnica Mecánica S.A.C., concluyó que las empresas deberían verse obligadas a implementar mejores procesos de la industria y así mejorar el nivel de calidad del servicio y /o eliminar puntos débiles dentro de la organización.

También recomienda realizar seguimientos durante y después de cada trabajo a realizarse por los colaboradores ya que de esta manera tendría contacto directo con estos y se enteraría de los diversos problemas que se presentan tales como maquinas en mal estado, la inexistencia de seguridad, obteniendo datos reales y una perspectiva de mejorar incrementando los índices de calidad en el servicio de los clientes.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

Habiendo finalizado la presentación de resultados y la discusión, a continuación se plantean las siguientes conclusiones:

PRIMERO. La calidad del servicio que proporciona la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado”, es percibida como regular por la mayoría de estudiantes de 4to y 5to de secundaria (95,2%); es decir, falta mejorar algunos aspectos en cada una de sus dimensiones que conduzcan a mejorar la percepción.

SEGUNDO. La dimensión fiabilidad de la calidad de servicio es percibida como regular por la mayoría de estudiantes de 4to y 5to de educación secundaria; es decir, falta mejorar algunos aspectos que conduzcan a mejorar la percepción.

TERCERO. La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio es percibida como regular por la mayoría de estudiantes de 4to y 5to de educación secundaria; es decir, falta mejorar algunos aspectos que conduzcan a mejorar la percepción.

CUARTO. La dimensión seguridad de la calidad de servicio es percibida como regular por la mayoría de estudiantes de 4to y 5to de educación secundaria; es decir, falta mejorar algunos aspectos que conduzcan a mejorar la percepción.

QUINTO. La dimensión empatía de la calidad de servicio es percibida como regular por la mayoría de estudiantes de 4to y 5to de educación secundaria; es decir, falta mejorar algunos aspectos que conduzcan a mejorar la percepción.

SEXTO. La dimensión aspectos tangibles de la calidad de servicio es percibida como regular por la mayoría de estudiantes de 4to y 5to de educación

secundaria; es decir, falta mejorar algunos aspectos que conduzcan a mejorar la percepción.

## **VI. Recomendaciones**

.



### **Recomendaciones**

- PRIMERA. Fomentar entre los docentes y administrativos del I. E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima, la importancia de la calidad el servicio educativo y mejora de la atención de las estudiantes.
- SEGUNDA. Fomentar y conducir talleres cursos y seminarios de participación de alumnos, para que los docentes participen y se involucren en forma activa en la formación integral de los alumnos
- TERCERA. Capacitar en forma sostenida a los docentes y personal administrativo para la atención personalizada, oportuna y eficiente de alumnos y padres de familia, con la finalidad satisfacer las exigencias de alumnos y de mejorar permanentemente la imagen institucional.
- CUARTO: Formular y presentar proyectos de mejora de infraestructura educativa, de acuerdo a las exigencia actuales; en cuanto al empleo de las TIC's, laboratorios, aulas.

## **VII. Referencias**

## Referencias

- Albrecht. (2005). La Inteligencia Social. Obtenido de Resumido.com: [www.resumido.com/es/libro.php/243](http://www.resumido.com/es/libro.php/243)
- Arroyo, Y. (2004). Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo. Universidad del Centro del Perú. Huancayo.
- Barrios, N. (2011). Calidad de las escuelas bolivarianas en Venezuela. . Universidad de León.
- Berry. (2011). Análisis de la Calidad en el Servicio. Cartagena. Colombia: Revista Electrónica de Investigación Educativa. Vol.13, N°1, 2011. Cartagena.
- Blanco. (2007). Evaluación de la calidad del servicio. Trabajo de Diploma en opción al Título de Lic. en Economía. Departamento Docente de Economía: Centro Universitario de las Tunas. Cuba.
- Cahuas. (2012). Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Pública N5 21009 de la Unidad Gestión Educativa Local N° 10, Huaral, 2011. Universidad Nacional de San Marcos, Lima, Perú. Lima.
- Calderon, L. (20 de Mayo de 2015). Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos. Obtenido de Revista de empresa 13 (1), 30-39: <http://web.ebscohost.com.ehos>
- Cano. (1998). Evaluación de la calidad educativa. Madrid: La Muralla. Madrid.
- Díaz. (2010). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Lima.
- Espejo, H. (2012). Diagnóstico de una unidad educativa. Brasilia. Boliva.
- Fontalvo. (2007). La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 - 2008. Obtenido de <http://es.scrib.com/doc/758105/Libro-Calidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>.
- González, N. (2007). Evaluación de la calidad asistencial percibida de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud -

- Osakidetza. Validación de un cuestionario de satisfacción. Universidad del País Vasco: I. Tesis doctora. Paris.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio. España. España: Legis Editores.
- Huarac. (2012). Benchmarking y su relación con la calidad del servicio en la empresa, Maestranza matricaria técnica mecánica S.A.C. Distrito de Los Olivos, año 2012. Universidad Cesar Vallejo. . Lima.
- Mortimore. (2000). Control de la calidad en educación. Revista Británica de estudios de educación.
- OCDE. (1995). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Análisis del panorama educativo: indicadores de la OCDE 1995. Casa del Libro Amazon.com.
- Oliver. (1981). ¿Cuál es la satisfacción del cliente? La Revista de Wharton, 5, 36-41.
- OREAL-UNESCO. (2007). Educación de la calidad para todos es un asunto de derechos humanos. Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC). Santiago.
- Quintana, F. (2001). Servicio al cliente. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. México: Pax. México.
- Rosander. (1992). La búsqueda de la calidad en los servicios. Volumen I. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ruiz. (2009). Evaluación de la calidad educativa en el nivel secundario desde la perspectiva de docentes y alumnos. Universidad Pedagógica Nacional. México.
- Ruiz-Olalla. (2001). Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA. Madrid.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). Metodología y diseños en la investigación científica. (Segunda Edición). Lima: Editorial Mantaro.
- Saquera, J. (2010). Calidad educativa y mejora continua. Madrid : ilustrados. Madrid.
- Valladares. (2013). La satisfacción del cliente y la calidad del servicio en el supermercado Vivanda en el distrito de San Isidro en el año 2013. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

- Vallejo Espinoza, H. (Abril de 2010). Calidad de Servicio. Obtenido de <http://www.calidaddeservicio>
- Vallejo, J. (2010). Gestión de la Calidad en los Procesos de Enseñanza – Aprendizaje. Málaga.
- Vargas, M. (2011). Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Whitt, J. (1987). Psicología. Mexico: interamericano. México.

## **VIII. Anexos**

### Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: Percepción de la Calidad de Servicio de las estudiantes de 4to y 5to de secundaria de la I.E. “Esther Cáceres Salgado” - Rímac 2015.

Autora: Eutropia Fernández Huaripoma

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
<b>Problema general</b>  ¿Cuáles son los niveles de percepción de la calidad del Servicio de las Estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima 2015?  <b>Problemas específicos</b>  ¿Cuáles son los niveles de percepción de la Fiabilidad en estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima - 2015  ¿Cuáles son los niveles de percepción en la capacidad de respuesta en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria	<b>Objetivo general</b>  Determinar los niveles de percepción de la Calidad del Servicio de las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima 2015  <b>Objetivos específicos</b>  Determinar los niveles de percepción de la fiabilidad del Servicio en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima	Variable: Calidad de Servicio			
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Rango</b>
		Fiabilidad	Seguridad de educación	1	Bueno: 81 – 110 Regular: 51 – 80 Malo: 22- 50
			Servicio académico	2,3	
			Continuidad	4	
		Capacidad de respuesta	Comunicación	5	
			Disposición de apoyo	6	
			Retroalimentación	7,8	
		Seguridad	Confianza y seguridad	9	
			Empleo de TIC's	10	
			Cortesía	11	
			Nivel de docentes	12	
				13	

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
<p>¿Cuáles son los niveles de percepción empatía en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de percepción de los Elementos Tangibles (Infraestructura) en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima?</p>	<p>Determinar los niveles de percepción en la capacidad de respuesta en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima</p> <p>Determinar los niveles de percepción de seguridad en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima</p> <p>Determinar los niveles de percepción empatía en las estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac – Lima</p> <p>Determinar los niveles de percepción en los elementos Tangibles (Infraestructura de las</p>	Empatía	Atención personalizada Conocimiento de necesidades	14, 15 16, 17	
		Aspectos tangibles	Infraestructura física Equipamiento	19, 20 21, 22	



**Anexo B: Tabla de operacionalización de variable percepción de calidad de servicio**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Fiabilidad	Seguridad de educación	1	Escala Likert: (5) Completamente de acuerdo (4) Casi de acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) Casi en desacuerdo (1) Completamente en desacuerdo	Bueno: 81 – 110 Regular: 51 – 80 Malo: 22- 50
	Servicio académico	2,3		
	Continuidad	4		
	Calidad del servicio	5		
Capacidad de respuesta	Comunicación	6		
	Disposición de apoyo	7,8		
	Retroalimentación	9		
Seguridad	Confianza y seguridad	10		
	Empleo de TIC's	11		
	Cortesía	12		
	Nivel de docentes	13		
Empatía	Atención personalizada	14, 15		
	Conocimiento de necesidades	16, 17		
	Horario de atención	18		
Aspectos tangibles	Infraestructura física Equipamiento	19, 20		
		21, 22		

## Anexo C: Constancia de realización de la investigación

"Año de la consolidación del Mar de Grau"



**I.E. "ESTHER CÁCERES SALGADO"**

UGEL N° 02

Psje. Cecilia del Risco s/n 4ta C Av. Alcázar-Rímac

Teléf. 338-7979

cnesthercaceres@gmail.com

### CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN

*El que suscribe Director de la I.E. "ESTHER CÁCERES SALGADO" de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02, del distrito del Rímac.*

#### HACE CONSTAR:

*Que Doña: EUTROPIA FERNANDEZ HUARIPOMA, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo-Maestría en Gestión Pública, identificada con D.N.I N°28963758, con código de matrícula N°2141040231, aplico el instrumento-cuestionario para medir la Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de la Institución Educativa "Esther Cáceres Salgado"- Educación Básica Regular - Nivel : Secundaria.*

*Se expide la presente a solicitud de la parte interesada, para los fines que crea conveniente.*

Rímac, 04 de febrero de 2016

## Anexo D: Carta de consentimiento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



*"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"*

Lima, 16 de noviembre de 2015

Carta P. 751 – 2015 EPG – UCV L

Señor(a)

Mgtr. José Antonio Escobar Zamudio

Director de la I. E. "ESTHER CÁCERES SALGADO"

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **EUTROPIA FERNANDEZ HUARIPOMA** identificado(a) con DNI N.º 28963758 y código de matrícula N.º 2141040231; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Percepción de la calidad de servicio de las estudiantes de la I. E. "ESTHER CÁCERES SALGADO"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Ing. Carlos Ventura Orbegoso MBA**  
Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima

fpc

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Anexo E: Cartas de presentación



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Magister: Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2014, aula 322, requiero validar el instrumento con la cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título del proyecto de investigación es:

Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4to y 5to año de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima - 2015, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

Apellidos y nombres:  
Fernández Huaripoma Eutropia  
D.N.I.:28963758



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Magister: Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2014, aula 322, requiero validar el instrumento con la cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título del proyecto de investigación es:

Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4to y 5to año de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rimac, Lima - 2015, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

Apellidos y nombres:  
Fernández Huaripoma Eutropia  
D.N.I.:28963758



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Magister: Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2014, aula 322, requiero validar el instrumento con la cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es:

Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4to y 5to año de secundaria de la I.E. Esther Cáceres Salgado del Rímac, Lima - 2015, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

Apellidos y nombres:  
Fernández Huaripoma Eutropia  
D.N.I.:28963758

## Anexo F: Instrumento y certificación de validación

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ESTUDIANTES DEL 4TO Y 5TO AÑO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTHER CÁCERES SALGADO DEL RÍMAC, LIMA-2015.

**INSTRUCCIONES:** Estimada estudiante, responde objetivamente las preguntas de acuerdo a lo que consideras más cercano a la realidad y tu experiencia durante tu permanencia en la institución educativa, marcando con una (X) la alternativa elegida.

Edad: ..... Género: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

#### VALORACIÓN:

1: Totalmente en desacuerdo	2: Moderadamente en desacuerdo	3: Ni desacuerdo ni acuerdo	4: Moderadamente de acuerdo	5: Fuertemente de acuerdo
-----------------------------	--------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---------------------------

ESCALA II: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuada para tu formación integral.					
2	Cuando usted tiene problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.					
3	El personal administrativo de la I.E. brinda los servicios de entrega de horarios de clase, entrega de notas, expedición de certificados, constancias, en el tiempo que se ha programado.					
4	El servicio de desarrollo del contenido programado en las áreas propuestas por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año lectivo.					
5	El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						



ESCALA III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
6	El personal de la I.E. comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.					
7	El personal docente de la I.E. está siempre dispuesto a prestar servicios a estudiantes que tienen problemas de aprendizaje.					
8	Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) de la I.E. son contestadas diligente y prontamente.					
9	El personal docente de la I.E. proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

ESCALA IV: SEGURIDAD O GARANTÍA		1	2	3	4	5
10	El servicio que brinda la I.E. le genera confianza y seguridad					
11	La I.E. en los servicios que brinda hace uso de las tecnologías de información y comunicación TIC.					
12	En el servicio que brindan los docentes de la I.E. existe comunicación fluida de confianza, seguridad y cortesía entre estudiantes y profesores.					
13	En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente de conocimientos teóricos, prácticos y técnicas de evaluación actualizado					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						



ESCALA V: EMPATÍA		1	2	3	4	5
14	La I.E. brinda servicio de atención individualizada a las estudiantes					
15	El personal de la I.E. presta servicios de acorde a los intereses de las estudiantes.					
16	El personal de la I.E. cuando presta servicios conoce las necesidades específicas de las estudiantes.					
17	El personal de la I.E. cuando brinda sus servicios cuida los intereses de las estudiantes					
18	La I.E. presta servicios en horarios adecuados para las estudiantes					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

ESCALA I: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
19	La I.E. presta servicios con infraestructura moderna y adecuada acorde a las nuevas exigencias					
20	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, cómputos, talleres, equipos y materiales) en óptimo estado.					
21	La I.E. brinda el servicio y desarrolla su función en campus suficiente.					
22	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamiento físicos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, talleres, servicios higiénicos, patio) cómodo, limpio, agradable y atractivo.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

ESCALA V: EMPATÍA		1	2	3	4	5
14	La I.E. brinda servicio de atención individualizada a las estudiantes					
15	El personal de la I.E. presta servicios de acorde a los intereses de las estudiantes.					
16	El personal de la I.E. cuando presta servicios conoce las necesidades específicas de las estudiantes.					
17	El personal de la I.E. cuando brinda sus servicios cuida los intereses de las estudiantes					
18	La I.E. presta servicios en horarios adecuados para las estudiantes					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

ESCALA I: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
19	La I.E. presta servicios con infraestructura moderna y adecuada acorde a las nuevas exigencias					
20	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, cómputos, talleres, equipos y materiales) en óptimo estado.					
21	La I.E. brinda el servicio y desarrolla su función en campus suficiente.					
22	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamiento físicos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, talleres, servicios higiénicos, patio) cómodo, limpio, agradable y atractivo.					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ESTUDIANTES  
DEL 4TO Y 5TO AÑO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTHER CÁCERES SALGADO DEL RÍMAC, LIMA - 2015**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>							
1	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuada para tu formación integral.							
2	Cuando usted tiene problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.							
3	El personal administrativo de la I.E. brinda los servicios de entrega de horarios de clases, entrega de notas, expedición de certificados. Constancias, en el tiempo que se ha programado.							
4	El servicio de desarrollo del contenido programado en las áreas propuestas por los profesores se lleva a cabo en su totalidad durante el año lectivo.							
5	El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.							
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>							
6	El personal de la I.E. comunica fecha de conclusión del servicio ofrecido.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal docente de la I.E. está siempre dispuesto a prestar servicios a estudiantes con problemas de aprendizaje.							
8	Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias u otros documentos) de la I.E. son contestadas diligente y prontamente.							
9	El personal de la I.E. proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.							
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad o Garantía</b>							
10	El servicio que brinda la I.E. le genera confianza y seguridad.							
11	La I.E. en los servicios que brinda hace uso de las tecnologías de información y comunicación TIC.							
12	En el servicio que brindan los docentes de la I.E. existe comunicación fluida de confianza, seguridad y cortesía entre estudiantes y profesores.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente de conocimientos teóricos, prácticos, y técnicas de evaluación actualizado.							
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>							
14	La I. E brinda servicios de atención individualizada a las estudiantes.							
15	El personal de la I.E. presta servicios de acorde a los intereses de las estudiantes.							
16	El personal de la I.E. cuando presta servicios conoce las necesidades específicas de las estudiantes.							
17	El personal de la I.E. cuando brinda sus servicios cuida los intereses de las estudiantes.							
18	La I.E. presta servicios en horarios adecuados para las estudiantes.							
	<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles (Infraestructura).</b>							
19	La I.E. presta servicios con infraestructura moderna y adecuada acorde a las nuevas exigencias.							
20	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca laboratorio, cómputos, Talleres equipos y materiales) en óptimo estado.							
21	La I.E. brinda los servicios y desarrolla su función en campus suficiente.							
22	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos físicos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, talleres, servicios higiénicos, patio) cómodo limpio, agradable y atractivo.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Hugo L. Agüero Alva DNI: 43394351

Especialidad del validador: Docente Metodología Inv. Científica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de Julio del 2011



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ESTUDIANTES  
DEL 4TO Y 5TO AÑO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTHER CÁCERES SALGADO DEL RÍMAC, LIMA - 2015**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>							
1	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuada para tu formación integral.							
2	Cuando usted tiene problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.							
3	El personal administrativo de la I.E. brinda los servicios de entrega de horarios de clases, entrega de notas, expedición de certificados. Constancias, en el tiempo que se ha programado.							
4	El servicio de desarrollo del contenido programado en las áreas propuestas por los profesores se lleva a cabo en su totalidad durante el año lectivo.							
5	El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.							
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>							
6	El personal de la I.E. comunica fecha de conclusión del servicio ofrecido.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal docente de la I.E. está siempre dispuesto a prestar servicios a estudiantes con problemas de aprendizaje.							
8	Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias u otros documentos) de la I.E. son contestadas diligente y prontamente.							
9	El personal de la I.E. proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.							
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad o Garantía</b>							
10	El servicio que brinda la I.E. le genera confianza y seguridad.							
11	La I.E. en los servicios que brinda hace uso de las tecnologías de información y comunicación TIC.							
12	En el servicio que brindan los docentes de la I.E. existe comunicación fluida de confianza, seguridad y cortesía entre estudiantes y profesores.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente de conocimientos teóricos, prácticos, y técnicas de evaluación actualizado.							
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>							
14	La I. E brinda servicios de atención individualizada a las estudiantes.							
15	El personal de la I.E. presta servicios de acorde a los intereses de las estudiantes.							
16	El personal de la I.E. cuando presta servicios conoce las necesidades específicas de las estudiantes.							
17	El personal de la I.E. cuando brinda sus servicios cuida los intereses de las estudiantes.							
18	La I.E. presta servicios en horarios adecuados para las estudiantes.							
	<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles (Infraestructura).</b>							
19	La I.E. presta servicios con infraestructura moderna y adecuada acorde a las nuevas exigencias.							
20	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca laboratorio, cómputos, Talleres equipos y materiales) en óptimo estado.							
21	La I.E. brinda los servicios y desarrolla su función en campus suficiente.							
22	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos físicos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, talleres, servicios higiénicos, patio) cómodo limpio, agradable y atractivo.							

Observaciones (precisar si hay)

Suficiencia): APLICABLE Opinión de aplicabilidad:  
 Aplicable [ ☒ ] Aplicable después de corregir [ ☐ ] No aplicable [ ☐ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Angel Soledad Nelson DNI: 19872532  
 Especialidad del validador: Estadística Matemática

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Junio del 2015....

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ESTUDIANTES DEL 4TO Y 5TO AÑO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTHER CÁCERES SALGADO DEL RÍMAC, LIMA - 2015**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>							
1	Consideras que el servicio de educación que brinda la I.E. es adecuada para tu formación integral.							
2	Cuando usted tiene problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la I.E. brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.							
3	El personal administrativo de la I.E. brinda los servicios de entrega de horarios de clases, entrega de notas, expedición de certificados. Constancias, en el tiempo que se ha programado.							
4	El servicio de desarrollo del contenido programado en las áreas propuestas por los profesores se lleva a cabo en su totalidad durante el año lectivo.							
5	El personal de la I.E. realiza bien el servicio desde la primera vez.							
	<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de Respuesta</b>							
6	El personal de la I.E. comunica fecha de conclusión del servicio ofrecido.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal docente de la I.E. está siempre dispuesto a prestar servicios a estudiantes con problemas de aprendizaje.							
8	Los servicios de atención de solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias u otros documentos) de la I.E. son contestadas diligente y prontamente.							
9	El personal de la I.E. proporciona servicios de realimentar las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.							
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad o Garantía</b>							
10	El servicio que brinda la I.E. le genera confianza y seguridad.							
11	La I.E. en los servicios que brinda hace uso de las tecnologías de información y comunicación TIC.							
12	En el servicio que brindan los docentes de la I.E. existe comunicación fluida de confianza, seguridad y cortesía entre estudiantes y profesores.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En el servicio que brindan los docentes demuestran un nivel suficiente de conocimientos teóricos, prácticos, y técnicas de evaluación actualizado.							
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>							
14	La I. E brinda servicios de atención individualizada a las estudiantes.							
15	El personal de la I.E. presta servicios de acorde a los intereses de las estudiantes.							
16	El personal de la I.E. cuando presta servicios conoce las necesidades específicas de las estudiantes.							
17	El personal de la I.E. cuando brinda sus servicios cuida los intereses de las estudiantes.							
18	La I.E. presta servicios en horarios adecuados para las estudiantes.							
	<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles (Infraestructura).</b>							
19	La I.E. presta servicios con infraestructura moderna y adecuada acorde a las nuevas exigencias.							
20	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca laboratorio, cómputos, Talleres equipos y materiales) en óptimo estado.							
21	La I.E. brinda los servicios y desarrolla su función en campus suficiente.							
22	La I.E. brinda servicios con instalaciones y equipamientos físicos (aulas, oficinas, auditorio, biblioteca, laboratorio, talleres, servicios higiénicos, patio) cómodo limpio, agradable y atractivo.							



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ☒ ]   Aplicable después de corregir [ ☐ ]   No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alberto Núñez Lira   DNI: 0801210

Especialidad del validador: Psicología

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de Julio del 2011

Firma del Experto Informante.